

地域包括支援センター事業評価ヒアリングについて

ヒアリング日程・評価委員について

2月14日(月)

久松 信夫 様(桜美林大学)
矢島 史稔 様(町田市介護サービスネットワーク)
大島 泰嗣 様(町田市ケアマネジャー連絡会)
大倉 博志 様(町田市市民代表)
江成 裕司(町田市いきいき生活部高齢者福祉課)
青木 範和(町田市いきいき生活部高齢者福祉課)

2月18日(金)

中村 律子 様(法政大学)
草道 倫武 様(第一東京弁護士会)
大島 泰嗣 様(町田市ケアマネジャー連絡会)
梅田 あき子 様(町田市市民代表)
江成 裕司(町田市いきいき生活部高齢者福祉課)
青木 範和(町田市いきいき生活部高齢者福祉課)

ヒアリング当日の内容について

■ヒアリング(40分間)

- ①今年度の重点事業計画書兼報告書について各センターから説明(5分)
- ②事業計画書兼報告書・事業評価表に関する質疑応答。委員からの意見(35分)

■ヒアリング後のまとめ(10分)

- ①事業計画書兼報告書におけるセンターへのコメントの検討
- ②事業評価案の確認

ヒアリングでの主な質問について①

○公平性・中立性の確保の項目に関連して、

利用者の希望に合った事業所を適切に紹介出来るよう、情報収集や収集した情報の管理などについて工夫している点を教えてください。

<主な回答>

・ホームページを提示することを基本としている。ケアマネジャーの空き状況については、エリアの情報交換会で確認している。デイサービスなど事業所を指定して利用したいという方もいるが、その際も同じようなところがいくつかあることを伝えている。

・サービス種別ごとにファイリングし、利用者のニーズにあった事業所を複数紹介している。また、利用者が施設見学等スムーズに行うことができるよう、各事業所との関係構築に努めている。

・委託先の事業所については、ケアマネジャーの性別も確認し、利用者の希望にそった情報提供ができるようにしている。

ヒアリングでの主な質問について②

○苦情対応体制の整備の項目に関連して、

相談を受ける中で市民の方から色々な要望や要求があると思いますが、具体的にどういった内容のものを「苦情」としてとらえて対応しているか教えてください。

<主な回答>

- ・本人が不満に思うこと、納得がいかないことを「苦情」ととらえている。具体的な例としては認定がなかなかおこない、どうなっているのか等。
- ・苦情対応というより、制度への不満が多い。制度の説明をきちんとするように心掛けている。
- ・法人の考え方として、苦情というより、「お客様の声」としてとらえており、法人のマニュアルに沿って対応している。

ヒアリングでの主な質問について③

○職員ของทีมアプローチの項目に関連して

担当者が不在の場合や退職や異動等で担当者が変わった場合にもスムーズに対応が出来るよう、記録の書き方にルールを設けるなど情報共有しやすいよう工夫している点について教えてください。

- ・個別ケースの記録方法に関しては、マニュアルを作成し、各職員はそれにそって記録をしている。
- ・グループウェアのスケジュール機能を活用したり、月2回の内部会議等により、担当職員が不在でも対応できるようにしている。
- ・相談カードの書き方は、統一マニュアルがある。相談記録を電子化しており、担当者が不在の場合でも、担当外でも良いか確認した上で、対応する仕組みとしている。